

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2201383</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Régimen jurídico
<b>Asunto</b>	Atención presencial . Horarios. Falta de respuesta.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

### RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/05/2022 (...) el Ayuntamiento de Beniardà no da respuesta a su escrito de 31/03/2022 en el que solicita justificación de los motivos por los cuales únicamente atiende al público los martes y jueves. Solicita al Síndic: que el Ayuntamiento le argumente en qué ley se ampara para ello.

El 12/05/2022 la queja se admite a trámite y es requerido al Ayuntamiento de Beniardà informe, en particular, sobre el cumplimiento de su obligación de resolver el escrito de la persona.

El 03/06/2022 es recibido informe del Ayuntamiento de Beniardà. Expone, en resumen y en cuanto resulta relevante para la solución de la presente queja que mediante escrito de Alcaldía de 03.06.2022 se contesta al interesado lo siguiente:

"(...) Mediante el presente, y en contestación a su escrito, le significo que, durante la pandemia provocada por la COVID-19 y la normativa dictada a los efectos de reducir su incidencia, se establecieron las medidas de atención al público preferentemente por medios telefónicos, telemáticos y cita personal que, mantenidas en el tiempo, han mejorado la gestión administrativa y servicio prestado al ciudadano, no habiendo dejado de atender el registro ni a ningún ciudadano o interesado en momento alguno, bien presencial o bien por medios telemáticos (el cual emplea profusamente el interesado), sujetos a los principios que, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, rigen la actividad de este Ayuntamiento de eficacia, proximidad al ciudadano y servicio efectivo.  
Asimismo, significarle que, el Ayuntamiento no tiene obligación de expresar, en base a un derecho de petición, la fundamentación jurídica de cada acto a quien no tiene condición de interesado; es decir, si desea conocer el derecho aplicable a determinadas materias deberá acudir a los profesionales en la misma para que le ilustren.  
En todo caso, las entidades locales no disponen de normativa específica que imponga un determinado horario para la apertura de oficinas y de atención al público, por lo que en virtud de la potestad de autoorganización previsto en el artículo 4.1.a) de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la fijación de este horario es libre por cada Administración.  
Mediante el presente se considera satisfecha la solicitud de información formulada, advirtiéndole que, su reiteración, supondrá un abuso del derecho de acceso con finalidad de dificultar el funcionamiento normal de la Administración, a los efectos que le deparen en Derecho".

Considera por otro lado que el interesado actúa con afán de perjuicio y alteración al Ayuntamiento en los términos del artículo 49 Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell.

En esta misma fecha (03/06/2022) la persona presenta escrito en relación con la respuesta municipal recibida, exponiendo, en resumen:

- El Ayuntamiento incumple el artículo 151 del RD (...), conforme al cual el Registro General permanecerá abierto al público todos los días hábiles.
- La referencia a la pandemia no resulta convincente pues nos encontramos en una normalización total del funcionamiento de las administraciones debido a que no hay restricciones.
- El Ayuntamiento afirma cumplir los principios de eficacia, proximidad al ciudadano y servicio efectivo, pero lo cierto es que sus escritos no obtienen respuesta o las recibe fuera de plazo o da respuestas no ajustadas a lo solicitado, lo que le genera indefensión. Incluso se atreve a atentar contra el derecho que tiene el ciudadano a dirigirse al Ayuntamiento de Beniardà. Lo hace con amenazas y coacciones empleando

términos como "abuso del derecho de acceso con finalidad de dificultar el funcionamiento normal de la Administración, a los efectos que le deparen en Derecho".

En vista de lo anterior, concluimos lo siguiente:

El Ayuntamiento de Beniardà ha dado respuesta al escrito de 30/03/2022 en el que la persona solicita información respecto al criterio municipal relativo al calendario de apertura del servicio de registro de documentos. El escrito de la persona de 03/06/2022 resulta de utilidad como acto de presentación de alegaciones a la posición municipal.

Sin embargo, resulta necesario invitar al Ayuntamiento a las reflexiones siguientes:

- Sí hay normativa que impone un calendario de apertura del registro. Así:

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Artículo 31.1. Cómputo de plazos en los registros): «Cada Administración Pública publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos».

El Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen jurídico de las entidades locales que obliga en su artículo 151 a la apertura al público del Registro general todos los días hábiles.

Cierto es que tal normativa está condicionada por normas sanitarias derivadas de la pandemia que ordenan a las administraciones a adoptar medidas de prevención, higiene, aforo y todas aquellas necesarias para prevenir los riesgos de contagio y de aglomeraciones, en especial, en espacios cerrados. Son normas sanitarias con rango de Ley (ejemplo: Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19) que han llevado a las autoridades a dictar actos para su efectividad (ejemplo: Resolución de 24 de marzo de 2022, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se dictan medidas en materia de salud pública en el ámbito de la Comunitat Valenciana, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19).

Cierto es también que la mejora en la actual situación sanitaria debe venir acompañada de decisiones administrativas respecto a la prestación de sus servicios, como el de registro de documentos y atención presencial, teniendo en cuenta sus peculiaridades (características de sus instalaciones cerradas: ventilación, aforo ...; características de su población; demanda del servicio presencial por parte de la ciudadanía, etc).

Para ello, debe tener presentes aspectos como la dificultad de determinadas personas (mayores, por ejemplo) para relacionarse con la Administración vía electrónica (brecha digital). Así, a la complejidad administrativa (trámites, documentación requerida, diversidad de administraciones, etc) se une la complejidad electrónica (conocimiento de los requisitos necesarios para ella como, por ejemplo, el uso de navegadores, firmas electrónicas, digitalización y edición de imágenes, etc...). A ello se une que la cita presencial obligatoria se ha revelado durante estos largos meses desde la pandemia, como un obstáculo adicional para la relación entre la Administración y la ciudadanía.

- El Ayuntamiento sí tiene obligación de responder cual es el fundamento de su actuación, bien en aplicación de la normativa reguladora del derecho fundamental de petición, de transparencia o de régimen local. Más en un supuesto concreto de impacto global (horario de apertura de un servicio general: oficina de asistencia en materia de registro) que no responde a una voluntad de asesoramiento de tal carácter que deba llevar a la persona a contratar servicios profesionales. Así:

Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición (artículo 3. Objeto de las peticiones): «Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias del destinatario, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general. No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la

presente Ley». Ley que actúa como *norma de reserva* ante la falta de otra aplicable.

Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (artículo 18.1.g): «Son derechos y deberes de los vecinos: (...) g) Exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio».

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno dice en su PREÁMBULO:

La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

Artículo 7 (Información de relevancia jurídica): «Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, publicarán: a) Las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos».

De hecho, el propio Ayuntamiento recurre a la normativa de transparencia para manifestar su opinión relativa a que la actitud de la persona puede resultar abusiva. Si lo cree, debe emitir al respecto resolución expresa, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (que dé respuesta lógica a lo solicitado), motivada (justificada) y con indicación de cómo recurrirla.

En definitiva, la pretensión de la persona era que el Ayuntamiento de Beniardà le argumentara en qué ley se amparaba para tener abierto al público los martes y jueves.

Si bien el Ayuntamiento no cita una Ley concreta, la referencia genérica a la normativa dictada a los efectos de reducir la incidencia derivada de la pandemia se estima suficiente.

Una vez realizadas a la Administración las reflexiones citadas, procedemos al cierre de la queja.

## RESOLUCIÓN

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) se resuelve:

PRIMERO: Poner fin al procedimiento de queja 2201383 declarando alcanzada la solicitud de la persona ante el Síndic. Ello sin perjuicio de las reflexiones efectuadas al Ayuntamiento de cara a sus deberes de respuesta e información a las personas.

SEGUNDO: Comunicar al Ayuntamiento de Beniardà para su entrega al órgano investigado y a su superior jerárquico.

TERCERO: Notificar a la persona interesada. Publicar en la web del Síndic.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (artículo 33.4) contra las resoluciones adoptadas para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana